

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ



## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

SBFC 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਸ਼ਬਦ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ (ਵਾਜਬ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ) ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ, ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੇਵਾ ਅਸਫਲਤਾ, ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰੀ, ਗਲਤੀਆਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## 2. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਦਾਇਰਾ

SBFC ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। SBFC ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਉਧਾਰ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਾਹੀਂ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਰਥਾਤ

- ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 022-6831-3333। ਗਾਹਕ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਦੁਪਹਿਰ 3:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਾਨੂੰ [customercare@sbfc.com](mailto:customercare@sbfc.com); [customercare\\_dhfl@sbfc.com](mailto:customercare_dhfl@sbfc.com) ਅਤੇ [customercare\\_rel@sbfc.com](mailto:customercare_rel@sbfc.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

- ਲਿਖੇ: SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਨੈਪਚਿਊਨ ਐਲੀਮੈਂਟ, ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ F3 ਅਤੇ F3-1, ਰੋਡ ਨੰਬਰ 22, ਵਾਗਲੇ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਕਿਸ਼ਨ ਨਗਰ, ਠਾਣੇ ਵੈਸਟ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 400604
- ਨਜ਼ਦੀਕੀ SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਡਾ ਧਿਆਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੋਵੇ। SBFC ਨੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਾਰੀਆਂ SBFC ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ

SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, (ਪਹਿਲਾਂ ਐਸਬੀਐਫਸੀ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ), ਪਹਿਲੀ

ਮੰਜ਼ਿਲ, C ਅਤੇ B ਸਕੁਏਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਚਕਾਲਾ, ਅੰਧੇਰੀ ਪੁਰਬ, ਮੁੰਬਈ -

400059

ਲੈਂਡਲਾਈਨ - 022 6787 5313,

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [management.sbfc@sbfc.com](mailto:management.sbfc@sbfc.com)

SBFC ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਵੇਗਾ।

SBFC ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ/ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ/ਤੇਜ਼ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸਮਝੌਤੇ,

ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ SBFC ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### 3. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ:

- a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।
- b) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਹਨ।
- c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ।
- d) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- e) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.sbfc.com](http://www.sbfc.com) 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਤੇ MITC (ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- f) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- g) ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

4. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੇ ਜਵਾਬ / ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ:

ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਹੱਲ / ਜਵਾਬ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ
ਬੀਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ	T + 3
NOC ਪੱਤਰ	T + 3
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਫੋਟੋਕਾਪੀ	T + 14
ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼	T + 30
PDC ਚੈਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	T + 30
MODT ਰੱਦ ਕਰਨਾ	T + 7
ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ	T + 14
ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ/ਸੁਆਗਤ ਪੱਤਰ	T + 3
ਨਿਲਾਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	T + 3
ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਪੱਤਰ	T + 3
ਨਾਮ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਲਈ ਸ਼ੇਅਰ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ	T + 14
FCL ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	T + 21
LOD ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	T + 7
ਵਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਬੇਨਤੀ	T + 3
ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ-SOA ਜਾਂ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ	T + 3
LOD	T+14
ਵਾਧੂ EMI ਰਿਫੰਡ ਬੇਨਤੀ	T + 5
ਬੀਮਾ ਰਿਫੰਡ ਬੇਨਤੀ	T + 15
ਮੌਤ ਦਾ ਦਾਅਵਾ	T + 14
ਰਿਫੰਡ ਬੇਨਤੀ	T + 7
ਜਨਸੰਖਿਅਕ ਅੱਪਡੇਟ ਬੇਨਤੀ	T + 3
ਬਿਊਰੋ ਅੱਪਡੇਟ	T + 21
CERSIA ਅੱਪਡੇਟ ਬੇਨਤੀ	T+7
EMI	T + 3
NACH ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ	T + 30
ਖਰਚੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ/ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ	T + 14
ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ	T + 7
PMAY	T + 3
ਵੱਡ/ਸੰਬੰਧਤ	T + 7
ਬੀਮਾ ਰੱਦ ਕਰਨਾ	T + 7
ROI/ਮਿਆਦ	T + 3
GST ਇਨਵੋਇਸ ਬੇਨਤੀ	T + 7
ਲੋਨ ਰੱਦ ਕਰਨਾ	T + 21
ਕਾਨੂੰਨੀ / ਸੰਗ੍ਰਹਿ / ਸੇਨਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ	T + 3
ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਫੀਡਬੈਕ	T + 3

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਸਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ/ਘੰਟੇ ਹਨ



## 5. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ :

- a. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨਾ।
- b. ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਾਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਖਾਲੀ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- c. ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ EMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਬਕਾਇਆ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- d. ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਂ ਹੀ ਬਾਊਂਸ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।
- e. ਪਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵੈਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ।
- f. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਫੰਡ ਸਿਰਫ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- g. ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਵੇਲੇ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.sbfc.com](http://www.sbfc.com) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ MITC (ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ, ਨਾਲ ਹੀ ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਵੇਲੇ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖੋ।
- h. ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ / ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤੱਕ ਹੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ।

## 6. RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 - ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ CEPD. PRD. ਨੰ. S873/13.01.001/2021-22 ਰਾਹੀਂ, ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਭਾਵ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006, ਜਿਸ ਵਿੱਚ 01 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019 ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 (ਯੋਜਨਾ) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ

ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। RBI ਨੇ 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਵੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਸੀ।

**ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਰਿਹਾ ਹੈ:**

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਇਸਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਯੂਨਿਟ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਰਿਹਾ ਹੈ:

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ ( <https://cms.rbi.org.in> ) ਰਾਹੀਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ "ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ" ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ ਹੈ।
- (3) ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ RBI, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (4) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (5) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਟੇਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਹੈ।

**ਨੋਟ:** ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ (RE) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ:

- ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ RE OR ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ RE ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ;
- ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੋਕਪਾਲ

ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜੇਕਰ ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਜਿੱਠੀ ਗਈ ਹੈ।

## ਧਾਰਾ 10 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਹੋਣ ਦੇ ਆਧਾਰ

(a) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;

(b) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ;

(c) ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ;

(d) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;

(e) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

(f) ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ;

(g) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ

(h) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ।

## ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਸਿਰਫ਼ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ;
- ਸੁਲ੍ਹਾ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰਾ - ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ, RE 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਵਿੱਚ

ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕਤਰਫਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਢੁਕਵਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਹੀ ਅਜਿਹੇ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਦਾ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਦੁੱਖ ਲਈ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:
  - a. ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - b. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ (ਜੋ ਕਿ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
  - c. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੋਵੇ।

**ਨੋਟ:** ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਮਾਮਲਾ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੈਰ-ਵਾਜ਼ਬ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਮੰਗਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਘਾਟਾ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਆਦਿ

**ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?**

- ਹਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਚੇਅਰਮੈਨ / MD / CEO ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, RE, ਅਵਾਰਡ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ, RBI ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ-ਇੰਚਾਰਜ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਣਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਤੁਸੀਂ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ ਲਈ <http://sbfc.com> ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਵੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ 'ਤੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ RBI ਸਰਕੁਲਰ ਨੰਬਰ CEPD. PRD. ਨੰਬਰ S873/13.01.001/2021-22 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੋ।

#### 7. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਕੇਂਦਰ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ	ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ
-------	---	-------------

<p>HO @ ਮੁੰਬਈ</p>	<p>ਮੈਨੇਜਰ, ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ), ਨੈਪਚਿਊਨ ਐਲੀਮੈਂਟ, ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ F3 ਅਤੇ F3-1, ਰੋਡ ਨੰਬਰ 22, ਵਾਗਲੇ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਕਿਸ਼ਨ ਨਗਰ, ਠਾਣੇ ਵੈਸਟ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 400604  ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 022 68313333 <b>ਈਮੇਲ</b> : <a href="mailto:customercare@sbfc.com">customercare@sbfc.com</a></p>	<p>ਪੂਰੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ</p>
<p>HO @ ਮੁੰਬਈ</p>	<p>ਅਗਨੀਵੇਸ਼ ਕੁਮਾਰ - ਪਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ  ਈਮੇਲ: <a href="mailto:principalnodalofficer@sbfc.com">principalnodalofficer@sbfc.com</a>  ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੈ ਅਸ਼ਤੀਕਰ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ SBFC ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਯੂਨਿਟ ਨੰਬਰ 103 ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, C ਅਤੇ B ਸਕੁਏਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਚਕਾਲਾ, ਅੰਧੇਰੀ ਪੁਰਬ, ਮੁੰਬਈ-400059  ਟੈਲੀਫੋਨ: 022-67875313 ਈਮੇਲ: <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a></p>	<p>ਪੂਰੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ</p>
	<p>ਮਾਮੀਦੀ ਭਾਸਕਰ ਕੁਮਾਰ</p>	<p>ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਅੰਡੇਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਕੋਬਾਰ ਟਾਪੂ, ਕਰਨਾਟਕ, ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਗਾਨਾ, ਕੇਰਲ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼</p>

ਚੇਨਈ	ਈਮੇਲ: <a href="mailto:nodalofficersouth@sbfc.com">nodalofficersouth@sbfc.com</a>	ਲਕਸ਼ਦੀਪ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੁਡੁਚੇਰੀ
ਮੁੰਬਈ	ਪ੍ਰਗਨੇਸ਼ ਸੇਨੇਜੀ ਈਮੇਲ: <a href="mailto:nodalofficerwest@sbfc.com">nodalofficerwest@sbfc.com</a>	ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੋਆ, ਗੁਜਰਾਤ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਛੱਤੀਸਗੜ੍ਹ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਗਰ ਹਵੇਲੀ, ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਉ
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ	ਸ਼ਸੀ ਬੇਲਵਾਲ ਈਮੇਲ: <a href="mailto:nodalofficernorth@sbfc.com">nodalofficernorth@sbfc.com</a>	ਦਿੱਲੀ, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਉਤਰਾਖੰਡ, ਹਰਿਆਣਾ, ਪੰਜਾਬ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਅਤੇ ਰਾਜਸਥਾਨ ਅਤੇ ਜੰਮੂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ
ਬਿਹਾਰ	ਅਖਿਲੇਸ਼ ਕੁਮਾਰ ਈਮੇਲ: <a href="mailto:nodalofficereast@sbfc.com">nodalofficereast@sbfc.com</a>	ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ, ਸਿੱਕਮ, ਓਡੀਸ਼ਾ, ਅਸਾਮ, ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਨੀਪੁਰ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ, ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ

## 8. ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

### ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਪੱਧਰ 1: ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ	ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ <a href="mailto:customercare@sbfc.com">customercare@sbfc.com</a> 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਆਈਡੀ ਕੇਂਦਰੀ ਸਮਰਪਿਤ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
ਪੱਧਰ 2: ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ	ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ <a href="mailto:servicehead@sbfc.com">servicehead@sbfc.com</a> 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਆਈਡੀ ਇੱਕ ਪੱਧਰ 2 ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ 2 ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਂਬਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦੇ ਹਨ।
ਪੱਧਰ 3: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਅਜੇ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ <a href="mailto:management.sbfc@sbfc.com">management.sbfc@sbfc.com</a> 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ/ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ

ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।